

ABSTRAK

Bank BRI Cabang Yogya Katamso sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan jasa perbankan tentunya harus mampu memenangkan persaingan. Agar dapat memenangkan persaingan Bank BRI Cabang Yogya Katamso selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun masih saja banyak keluhan atau komplain yang masih sering diterima pihak bank.

Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan kombinasi metode Servqual - Six Sigma, dimana hasil pengukuran Servqual dianalisis untuk mengetahui variabel-variabel kritis, kemudian dilanjutkan dengan perhitungan DPMO dan nilai sigma dari variabel-variabel kritis tersebut sehingga dapat diketahui variabel yang menjadi prioritas perbaikan. Data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Cabang Yogya Katamso yang aktif bertransaksi selama bulan Maret 2013. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik accidental sampling dengan responden sebanyak 80 nasabah.

Hasil perhitungan baseline kinerja pada tingkat outcome diperoleh tingkat kepuasan nasabah sebesar 92,84%, tingkat DPMO sebesar 71574 dan level sigma sebesar 3,07. Hasil analisis dengan Importance-Performance Matrix dan nilai sigma diketahui bahwa atribut Reliability 3 sebagai prioritas utama perbaikan karena berada pada kuadran I dan memiliki nilai sigma terendah yaitu sebesar 2,51. Dari hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari Bank BRI Cabang Yogya Katamso masih belum mampu memuaskan nasabah. Pencapaian level sigma masih dikisaran 3 sigma dan masih kurang dari target 6 sigma. Diharapkan Bank BRI Cabang Yogya Katamso dapat melakukan proses perbaikan dan peningkatan dari kualitas pelayanan kepada nasabah

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Servqual, Six Sigma.